2008-2010

BUREAU DES
INFRACTIONS ET AMENDES

JUSTICE
ÉQUITÉ
INTÉGRIT
RESPECT
CONFIAN

Québec

PLAN D'ACTION 2009-2010

Kathleen Weil

Monsieur Yvon Vallières
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
1045, rue des Parlementaires
1er étage, Bureau 1.30
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous transmettre le *Plan d'action annuel du Bureau des infractions et amendes* du ministère de la Justice, pour l'année financière 2009-2010.

Ce plan est produit conformément aux exigences de la Loi sur l'administration publique (L. Q. 2000, c. 8) et aux engagements contenus dans la *Convention de performance et d'imputabilité* (CPI) conclue en juin 2001 entre le ministre de la Justice, le sous-ministre de la Justice, le sous-ministre associé des services à l'organisation et le directeur général du Bureau.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes meilleurs sentiments.

La ministre de la Justice
et Procureure générale,

Kathleen Weil

Kathleen Weil

Québec, septembre 2009

MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL 7
INTRODUCTION 9
L'ORGANISATION 11
La mission 13
La vision 13
La clientèle 13
La structure 13
Les services 14
Les ressources disponibles 14
LES ENJEUX, LES ORIENTATIONS STRATÉGIQUES ET LES AXES D'INTERVENTION 15
Les objectifs, les indicateurs et les cibles 18
LA REDDITION DE COMPTES 21
ANNEXE 25
Organigramme du Bureau 27

MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL 7
INTRODUCTION 9
L'ORGANISATION 11
La mission 13
La vision 13
La clientèle 13
La structure 13
Les services 14
Les ressources disponibles 14
LES ENJEUX, LES ORIENTATIONS STRATÉGIQUES ET LES AXES D'INTERVENTION 15
Les objectifs, les indicateurs et les cibles 18
LA REDDITION DE COMPTES 21
ANNEXE 25
Organigramme du Bureau 27

J'ai le plaisir de vous présenter le *Plan d'action 2009-2010* du Bureau des infractions et amendes, ci-après appelé « Bureau », au nom des membres de son comité de direction et de tout son personnel. Ce plan d'action vise à continuer de consolider les açquis tout en poursuivant les actions entreprises.

Le présent plan fait donc état des activités que le Bureau entend réaliser au cours de l'année afin de continuer à offrir aux citoyens, à ses partenaires et à ses mandants des services de qualité. Le *Plan d'action 2009-2010* poursuit une série d'objectifs qui s'inscrivent dans une démarche d'amélioration continue.

Au cœur de ce plan d'action se trouve une vision d'avenir à la mesure des défis à relever. Le Bureau veut maintenir son rôle de chef de file en matière de gestion des infractions et de perception des amendes au Québec. Pour concrétiser cette vision, le Bureau entend poursuivre son travail en étroite collaboration avec tous les intervenants participant à l'administration de la justice.

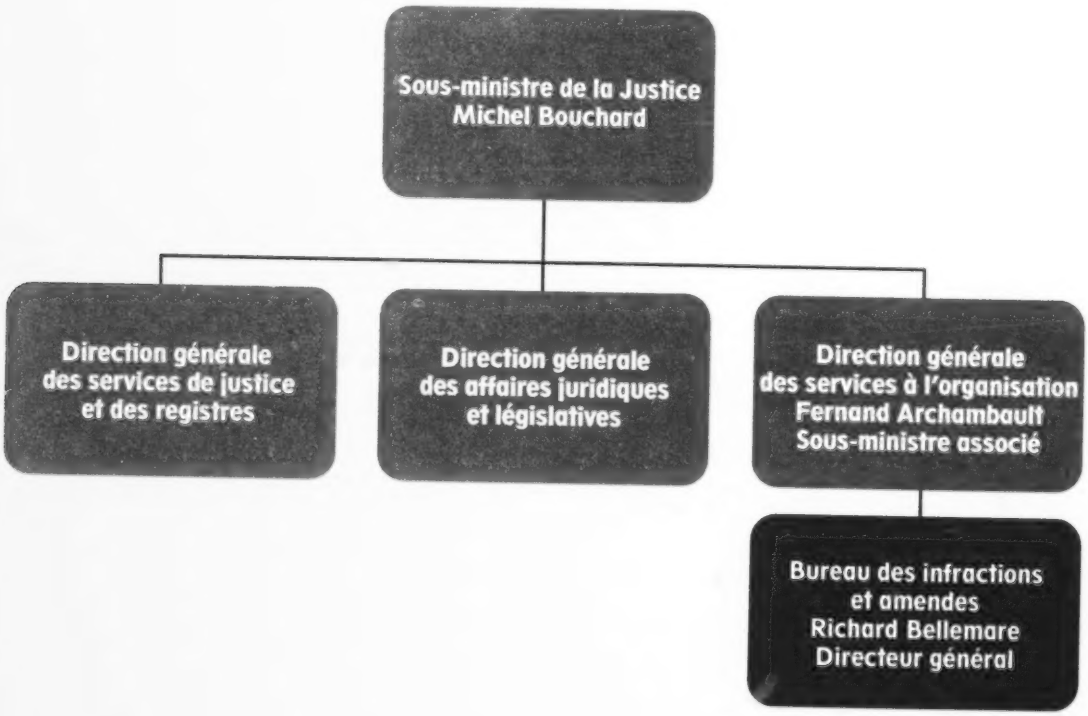
Le directeur général,

Danielle Dupont pour,

Richard Bellemare

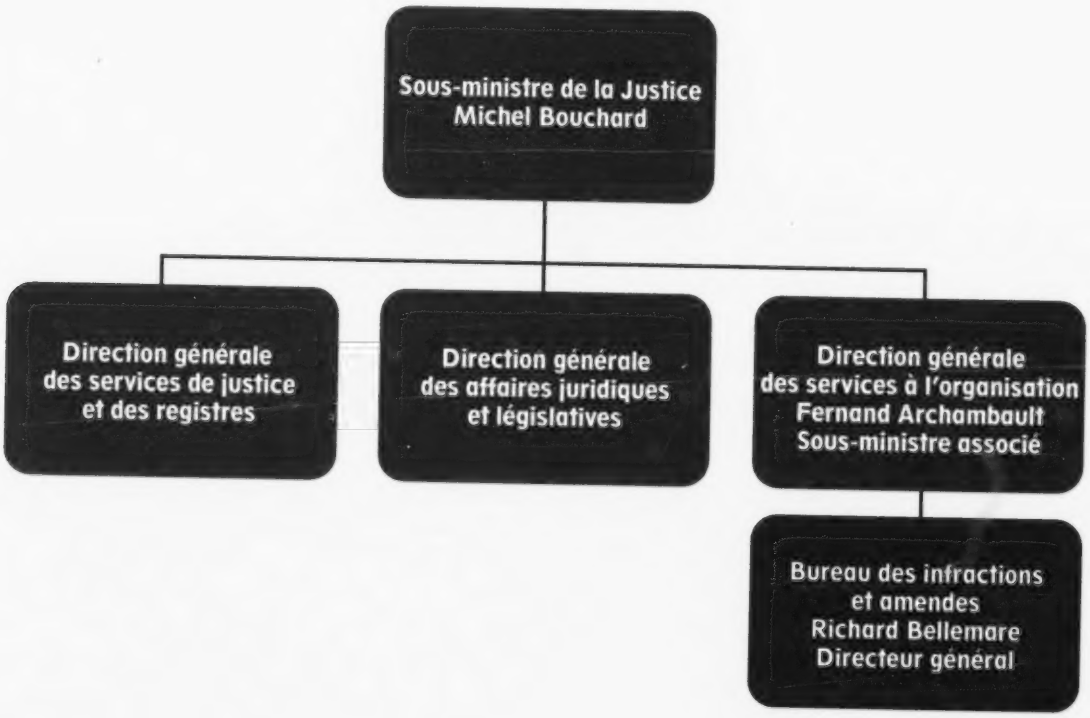
Ce plan est produit conformément aux dispositions de la Loi sur l'administration publique (L.R.Q., chapitre A-6.01) et aux engagements contenus dans la *Convention de performance et d'imputabilité* (CPI) du Bureau, conclue en juin 2001.

Comme l'indique l'organigramme ci-dessous, le Bureau relève hiérarchiquement du sous-ministre associé à la Direction générale des services à l'organisation.



Ce plan est produit conformément aux dispositions de la Loi sur l'administration publique (L.R.Q., chapitre A-6.01) et aux engagements contenus dans la *Convention de performance et d'imputabilité* (CPI) du Bureau, conclue en juin 2001.

Comme l'indique l'organigramme ci-dessous, le Bureau relève hiérarchiquement du sous-ministre associé à la Direction générale des services à l'organisation.



L'ORGANISATION

LA MISSION

À titre de participant de l'administration de la justice, le Bureau des infractions et amendes a pour mission de voir au traitement des rapports et des constats d'infraction donnant lieu à des poursuites, principalement de la part du Directeur des poursuites criminelles et pénales, conformément au Code de procédure pénale (L.R.Q., chapitre C 25.1). De plus, parmi les jugements rendus par les tribunaux en matière criminelle et pénale, le Bureau doit exécuter ceux qui comportent une condamnation à une amende ou à une suramende.

Par ses activités, le Bureau désire assurer l'exécution de tous les jugements dans un délai raisonnable. Il vise également à optimiser le processus de recouvrement des sommes dues à l'État, et souhaite offrir un service de qualité à ses mandants, aux personnes ou aux entreprises qui doivent acquitter une amende et aux autres intervenants participant à l'administration de la justice.

LA VISION

En raison de son statut d'agence gouvernementale autonome rattachée au ministère de la Justice du Québec, le Bureau consolide son rôle de chef de file en matière de gestion des infractions et de perception des amendes. En partenariat avec les différents intervenants de l'administration de la justice et dans un cadre de fonctionnement moderne et évolutif mettant à profit la technologie, le Bureau s'engage à offrir un service efficace, accessible et de qualité, dans le respect des droits et des obligations de chacun.

LA CLIENTÈLE

Le Bureau compte trois types de clientèle : les citoyens, les mandants et les partenaires.

La clientèle des citoyens comprend les défendeurs et les débiteurs. Les défendeurs sont des personnes ou des entreprises ayant reçu un constat d'infraction, et les débiteurs sont des personnes ou des entreprises qui doivent payer une amende à la suite d'un jugement d'un tribunal.

Le Bureau compte également près de 275 mandants tels que la Sûreté du Québec (SQ), la Commission de la construction du Québec (CCQ), l'Agence métropolitaine de transport (AMT) et la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ), cette dernière étant également une partenaire d'affaires. Ces mandants adressent au Bureau des constats d'infraction signifiés sur-le-champ par des agents de la paix (policiers, contrôleurs routiers, etc.) et des rapports d'infraction. De plus, différentes ententes ont été signées avec des municipalités, le gouvernement fédéral et d'autres organismes gouvernementaux.

LA STRUCTURE

Sous l'autorité du directeur général, le personnel du Bureau travaille au sein des trois directions suivantes : la Direction du soutien aux opérations, la Direction de la perception des amendes et la Direction de la gestion des infractions. L'organigramme détaillé du Bureau est présenté en annexe.

- La Direction générale planifie, organise, coordonne et contrôle l'ensemble des activités des directions pour atteindre les objectifs qu'elle s'est fixés pour réaliser sa mission.
- La Direction du soutien aux opérations a pour mandat de coordonner les activités de soutien administratif du Bureau au regard de la gestion des ressources humaines, matérielles, technologiques et financières. De plus, elle traite les plaidoyers et comptabilise les paiements transmis directement par le défendeur, conformément aux dispositions du Code de procédure pénale. Enfin, elle assure le service de renseignements aux citoyens en ce qui concerne le suivi des dossiers d'infraction.
- La Direction de la perception des amendes a pour mandat de recouvrer les amendes et les frais judiciaires prévus dans la majorité des lois appliquées au Québec et imposés par jugement en conformité avec le Code de procédure pénale. Elle traite les demandes de la clientèle qui désire convenir d'un mode de paiement, et entreprend des mesures d'exécution forcée en ce qui concerne les sommes non acquittées dans le délai prescrit par le tribunal. Les activités de perception des amendes sont effectuées dans 11 points de service, les bureaux régionaux des infractions et amendes (BRIA), couvrant l'ensemble du territoire québécois.

LA MISSION

À titre de participant de l'administration de la justice, le Bureau des infractions et amendes a pour mission de voir au traitement des rapports et des constats d'infraction donnant lieu à des poursuites, principalement de la part du Directeur des poursuites criminelles et pénales, conformément au Code de procédure pénale (L.R.Q., chapitre C 25.1). De plus, parmi les jugements rendus par les tribunaux en matière criminelle et pénale, le Bureau doit exécuter ceux qui comportent une condamnation à une amende ou à une suramende.

Par ses activités, le Bureau désire assurer l'exécution de tous les jugements dans un délai raisonnable. Il vise également à optimiser le processus de recouvrement des sommes dues à l'État, et souhaite offrir un service de qualité à ses mandants, aux personnes ou aux entreprises qui doivent acquitter une amende et aux autres intervenants participant à l'administration de la justice.

LA VISION

En raison de son statut d'agence gouvernementale autonome rattachée au ministère de la Justice du Québec, le Bureau consolide son rôle de chef de file en matière de gestion des infractions et de perception des amendes. En partenariat avec les différents intervenants de l'administration de la justice et dans un cadre de fonctionnement moderne et évolutif mettant à profit la technologie, le Bureau s'engage à offrir un service efficace, accessible et de qualité, dans le respect des droits et des obligations de chacun.

LA CLIENTÈLE

Le Bureau compte trois types de clientèle : les citoyens, les mandants et les partenaires.

La clientèle des citoyens comprend les défendeurs et les débiteurs. Les défendeurs sont des personnes ou des entreprises ayant reçu un constat d'infraction, et les débiteurs sont des personnes ou des entreprises qui doivent payer une amende à la suite d'un jugement d'un tribunal.

Le Bureau compte également près de 275 mandants tels que la Sûreté du Québec (SQ), la Commission de la construction du Québec (CCQ), l'Agence métropolitaine de transport (AMT) et la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ), cette dernière étant également une partenaire d'affaires. Ces mandants adressent au Bureau des constats d'infraction signifiés sur-le-champ par des agents de la paix (policiers, contrôleurs routiers, etc.) et des rapports d'infraction. De plus, différentes ententes ont été signées avec des municipalités, le gouvernement fédéral et d'autres organismes gouvernementaux.

LA STRUCTURE

Sous l'autorité du directeur général, le personnel du Bureau travaille au sein des trois directions suivantes : la Direction du soutien aux opérations, la Direction de la perception des amendes et la Direction de la gestion des infractions. L'organigramme détaillé du Bureau est présenté en annexe.

- La Direction générale planifie, organise, coordonne et contrôle l'ensemble des activités des directions pour atteindre les objectifs qu'elle s'est fixés pour réaliser sa mission.
- La Direction du soutien aux opérations a pour mandat de coordonner les activités de soutien administratif du Bureau au regard de la gestion des ressources humaines, matérielles, technologiques et financières. De plus, elle traite les plaidoyers et comptabilise les paiements transmis directement par le défendeur, conformément aux dispositions du Code de procédure pénale. Enfin, elle assure le service de renseignements aux citoyens en ce qui concerne le suivi des dossiers d'infraction.
- La Direction de la perception des amendes a pour mandat de recouvrer les amendes et les frais judiciaires prévus dans la majorité des lois appliquées au Québec et imposés par jugement en conformité avec le Code de procédure pénale. Elle traite les demandes de la clientèle qui désire convenir d'un mode de paiement, et entreprend des mesures d'exécution forcée en ce qui concerne les sommes non acquittées dans le délai prescrit par le tribunal. Les activités de perception des amendes sont effectuées dans 11 points de service, les bureaux régionaux des infractions et amendes (BRIA), couvrant l'ensemble du territoire québécois.

- La Direction de la gestion des infractions a pour mandat de voir au traitement des plaintes et des constats d'infraction liés à la majorité des lois pénales du Québec et à certaines lois fédérales. Elle voit à l'enregistrement des plaintes et des constats ainsi qu'au transfert de ces derniers à la cour. De plus, son personnel est appelé à répondre à toute question de nature technique ou légale concernant les infractions.

LES SERVICES

Voici les services offerts aux défendeurs par le Bureau :

- service de renseignements et rappel administratif aux défendeurs;
- service de traitement des plaidoyers;
- service de paiement.

Voici les services offerts aux débiteurs par le Bureau :

- service de renseignements;
- service de paiement;
- service d'entente de paiement (en matière pénale seulement, avant l'expiration du délai prévu).

Lorsqu'un délai de paiement est expiré, le percepteur peut prendre les mesures suivantes pour permettre l'exécution du jugement :

- entente de paiement;
- suspension du permis de conduire, si le débiteur a commis une infraction au Code de la sécurité routière (L.R.Q., chapitre C-24.2);
- émission d'un bref de saisie, si le débiteur est en défaut de paiement;
- imposition de travaux compensatoires, si le débiteur se trouve dans l'incapacité de payer;
- émission d'un mandat d'emprisonnement, en dernier recours.

Voici les services offerts aux mandants par le Bureau :

- service d'encadrement et de soutien;
- service de traitement des constats et des rapports d'infraction;
- service de signification des constats aux contrevenants;
- service de communication de l'information demandée;
- service de transfert de dossiers au tribunal (aux procureurs aux poursuites criminelles et pénales et au greffe pénal central);
- service d'information sur le suivi des demandes de poursuite légale.

LES RESSOURCES DISPONIBLES

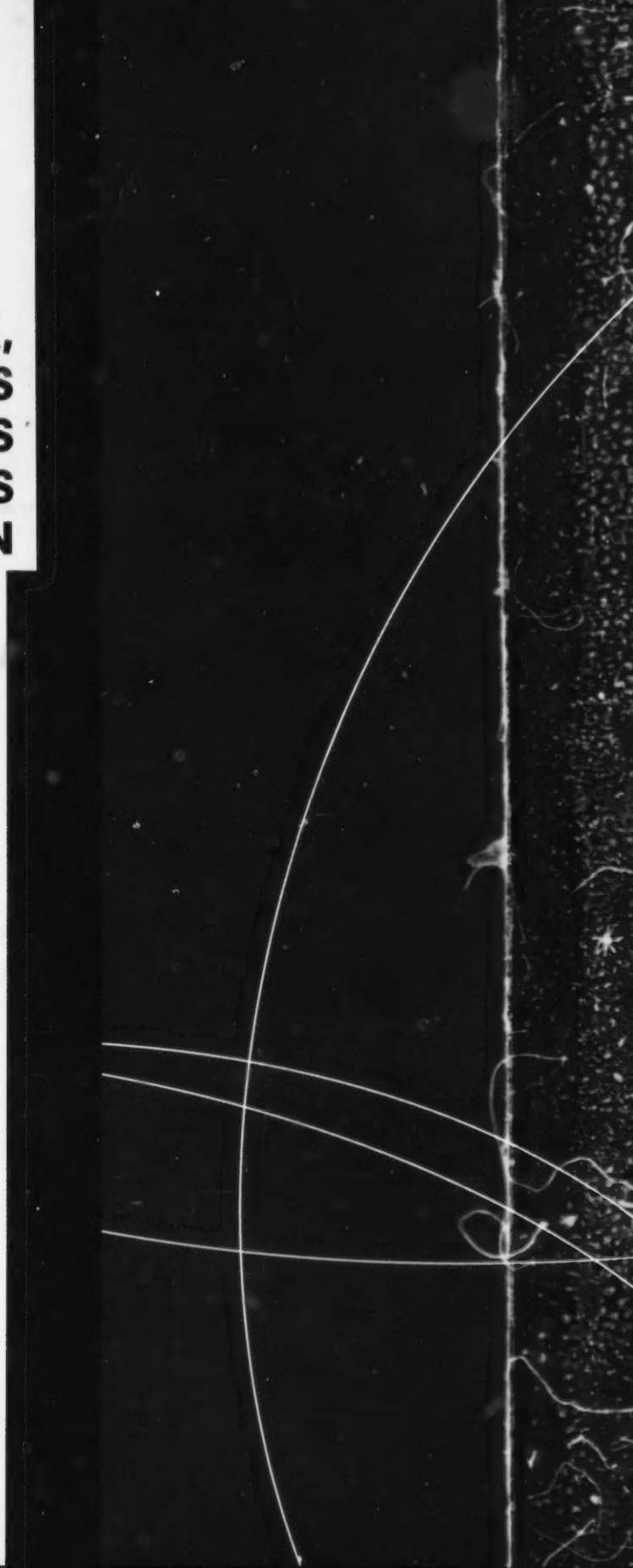
Les ressources humaines

Pour l'exercice 2009-2010, l'effectif total autorisé par le Ministère s'élève à 141 équivalents temps complet (ETC).

Les ressources financières

En ce qui concerne les ressources financières allouées au Bureau, elles seront de l'ordre de 12,0 M$: 6,7 M$ pour la rémunération, 3,0 M$ pour le fonctionnement et 2,3 M$ en immobilisations.

LES ENJEUX, LES ORIENTATIONS STRATÉGIQUES ET LES AXES D'INTERVENTION



Les orientations stratégiques et les axes d'intervention retenus par le Bureau ont été définis en tenant compte des orientations et des dispositions de la Loi sur l'administration publique ainsi que des préoccupations gouvernementales concernant la modernisation. Ils rejoignent les aspects de la mission du ministère de la Justice qui consistent à s'assurer du respect des lois et à donner accès à un système de justice de qualité. Les enjeux correspondent à ceux du *Plan stratégique 2007-2010* du ministère de la Justice.

	ORIENTATIONS STRATÉGIQUES	AXES D'INTERVENTION
ENJEU 1		
Des citoyens en confiance envers le système de justice	Renforcer la confiance de la population dans l'équité du processus d'application des lois	Traiter les rapports d'infraction généraux (RIG) et les constats d'infraction reçus Exécuter les jugements rendus
ENJEU 2		
Un système de justice accessible	Prendre des mesures pour améliorer les services offerts et la satisfaction de la clientèle	Optimiser l'offre de services
ENJEU 3		
Une organisation performante	Moderniser le cadre de gestion	Maintenir la performance Développer des outils de gestion
	Mettre en place des mesures favorisant une saine gestion des ressources humaines	Maintenir le développement de l'expertise

LES OBJECTIFS, LES INDICATEURS ET LES CIBLES

Les objectifs associés aux orientations et aux axes retenus pour l'exercice 2009-2010 ont été déterminés en fonction des engagements pris par le Bureau dans sa *Convention de performance et d'imputabilité*. Les objectifs tiennent compte, d'une part, du contexte dans lequel le Bureau évolue présentement et, d'autre part, de l'effectif et des ressources financières, matérielles et informationnelles qui sont à sa disposition.

Les tableaux qui suivent présentent les objectifs, les indicateurs et les cibles.

ENJEU 1

Des citoyens en confiance envers le système de justice

ORIENTATION 1

RENFORCER LA CONFIANCE DE LA POPULATION DANS L'ÉQUITÉ DU PROCESSUS D'APPLICATION DES LOIS

Axe 1.1
Traiter les rapports d'infraction généraux (RIG) et les constats d'infraction reçus

Objectif	Indicateurs	Cibles
Traiter dans les délais les RIG et les constats d'infraction provenant des mandants	Pourcentage de RIG signifiés à l'intérieur des délais légaux	100 %
	Pourcentage de constats d'infraction traités à l'intérieur d'un délai administratif de 90 jours	75 %

Axe 1.2
Exécuter les jugements rendus

Objectif	Indicateur	Cible
Assurer l'exécution des jugements rendus	Pourcentage des jugements dans lesquels le résultat fixé a été atteint, parmi ceux qui sont parvenus à un an d'âge au cours de la période	75 %

ENJEU 2
Un système de justice accessible

ORIENTATION 2

PRENDRE DES MESURES POUR AMÉLIORER LES SERVICES OFFERTS ET LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

Axe 2.1
Optimiser l'offre de services

Objectifs	Indicateurs	Cibles
Participer aux démarches ministérielles visant l'élaboration d'un sondage sur la satisfaction de la clientèle en ce qui concerne le service téléphonique	Degré d'avancement : fin de la phase 4 et des phases subséquentes	100 %
Poursuivre la consultation des mandants pour la réalisation de l'offre de services	Nombre de comités consultatifs individuels mis en place	5 comités ou sous-comités

ENJEU 3
Une organisation performante

ORIENTATION 3

MODERNISER LE CADRE DE GESTION

Axe 3.1
Maintenir la performance

Objectifs	Indicateurs	Cibles
Maintenir la cadence de règlement des jugements; un jugement réglé est un jugement ayant un solde nul ou ayant été fermé administrativement	Nombre de jugements réglés	170 000
Maintenir les ratios de productivité de la main-d'œuvre	Rapport entre les recettes et la rémunération versée (incluant la rémunération affectée à la dépense en immobilisations)	13,67 $
	Rapport entre les recettes et les ETC utilisés	550 665 $

LES OBJECTIFS, LES INDICATEURS ET LES CIBLES

Les objectifs associés aux orientations et aux axes retenus pour l'exercice 2009-2010 ont été déterminés en fonction des engagements pris par le Bureau dans sa *Convention de performance et d'imputabilité*. Les objectifs tiennent compte, d'une part, du contexte dans lequel le Bureau évolue présentement et, d'autre part, de l'effectif et des ressources financières, matérielles et informationnelles qui sont à sa disposition.

Les tableaux qui suivent présentent les objectifs, les indicateurs et les cibles.

ENJEU 1

Des citoyens en confiance envers le système de justice

ORIENTATION 1

RENFORCER LA CONFIANCE DE LA POPULATION DANS L'ÉQUITÉ DU PROCESSUS D'APPLICATION DES LOIS

Axe 1.1
Traiter les rapports d'infraction généraux (RIG) et les constats d'infraction reçus

Objectif	Indicateurs	Cibles
Traiter dans les délais les RIG et les constats d'infraction provenant des mandants	Pourcentage de RIG signifiés à l'intérieur des délais légaux	100 %
	Pourcentage de constats d'infraction traités à l'intérieur d'un délai administratif de 90 jours	75 %

Axe 1.2
Exécuter les jugements rendus

Objectif	Indicateur	Cible
Assurer l'exécution des jugements rendus	Pourcentage des jugements dans lesquels le résultat fixé a été atteint, parmi ceux qui sont parvenus à un an d'âge au cours de la période	75 %

ENJEU 2
Un système de justice accessible

ORIENTATION 2

PRENDRE DES MESURES POUR AMÉLIORER LES SERVICES OFFERTS ET LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

Axe 2.1
Optimiser l'offre de services

Objectifs	Indicateurs	Cibles
Participer aux démarches ministérielles visant l'élaboration d'un sondage sur la satisfaction de la clientèle en ce qui concerne le service téléphonique	Degré d'avancement : fin de la phase 4 et des phases subséquentes	100 %
Poursuivre la consultation des mandants pour la réalisation de l'offre de services	Nombre de comités consultatifs individuels mis en place	5 comités ou sous-comités

ENJEU 3
Une organisation performante

ORIENTATION 3

MODERNISER LE CADRE DE GESTION

Axe 3.1
Maintenir la performance

Objectifs	Indicateurs	Cibles
Maintenir la cadence de règlement des jugements; un jugement réglé est un jugement ayant un solde nul ou ayant été fermé administrativement	Nombre de jugements réglés	170 000
Maintenir les ratios de productivité de la main-d'œuvre	Rapport entre les recettes et la rémunération versée (incluant la rémunération affectée à la dépense en immobilisations)	13,67 $
	Rapport entre les recettes et les ETC utilisés	550 665 $

Axe 3.2
Développer des outils de gestion

Objectifs	Indicateur	Cibles
Développer un tableau de bord de gestion pour les principales activités du Bureau	Degré d'avancement des travaux de mise en place du tableau de bord	30 %
Poursuivre la facturation en fonction du coût de revient du projet pilote « radars photo et surveillance aux feux rouges »	Montant de la facturation basé sur le coût de revient pour l'ensemble des activités touchées par le projet pilote	Facturation mensuelle

ORIENTATION 4

METTRE EN PLACE DES MESURES FAVORISANT UNE SAINE GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

Axe 4.1
Maintenir le développement de l'expertise

Objectif	Indicateur	Cibles
Élaborer un plan de relève pour les postes les plus vulnérables	Degré d'avancement de l'élaboration du plan de relève pour les départs à la retraite	100 %

LA REDDITION DE COMPTES

Pour effectuer sa reddition de comptes, le Bureau produit annuellement un rapport de gestion portant sur son plan d'action. Il est publié au même moment que celui du ministère de la Justice du Québec.

EN FOI DE QUOI, LE PRÉSENT PLAN D'ACTION A ÉTÉ SIGNÉ

À QUÉBEC, LE 13 MARS 2009

Le directeur général du Bureau des infractions et amendes,

Danielle Dupont pour,

Richard Bellemare

Le sous-ministre associé à la Direction générale des services à l'organisation,

Fernand Archambault

Le sous-ministre de la Justice,

Michel Bouchard

La ministre de la Justice,

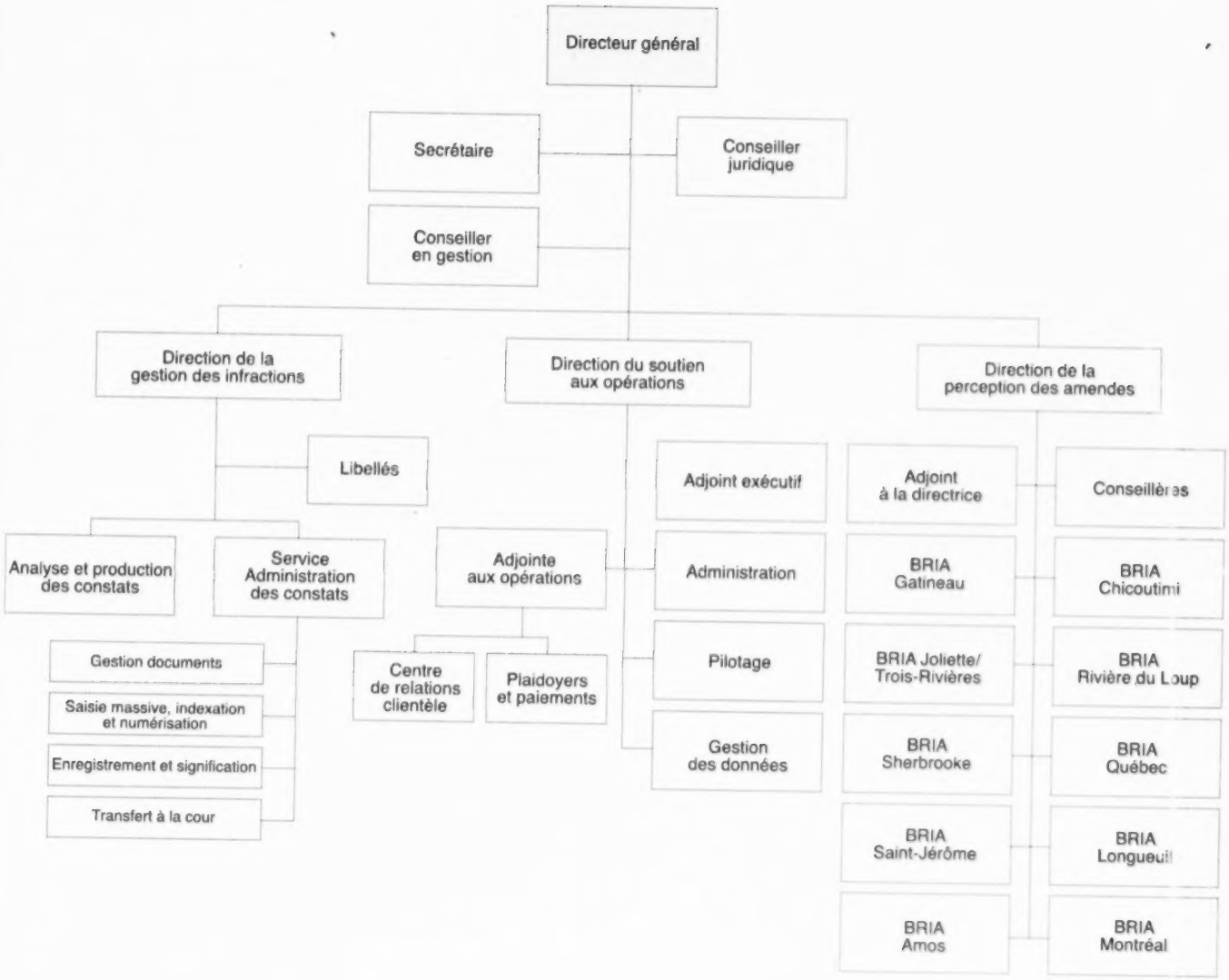
Kathleen Weil

ANNEXE

ORGANIGRAMME DU BUREAU

Justice Québec

Organigramme du Bureau des infractions et amendes



Ce document a été rédigé par le Bureau des infractions et amendes du ministère de la Justice du Québec.

Le lecteur peut également consulter le document sur le site Internet du Bureau des infractions et amendes (BIA), à l'adresse suivante : www.amendes.qc.ca.

ISBN : 978-2-550-57035-6 (imprimé)
ISBN : 978-2-550-57034-9 (PDF)

ISSN : 1718-9322 (imprimé)
ISSN : 1718-9330 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2009
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2009

© Gouvernement du Québec

Note : La forme masculine est utilisée uniquement dans le but d'alléger le texte et désigne aussi bien les femmes que les hommes.

30 %

BIO GAZ

Justice Québec